DESCRIPTION DE FONCTION

SERVICE FINANCIER -CONTENTIEUX

Description de la fonction

CONTEXTE ORGANISATIONNEL	
Service	Locatif - Contentieux
Rapporte à:	Coordinatrice administrative et Directrice Gérante
Supervise	Stagiaire éventuel
Classe de la fonction	

RAISON D'ETRE DE LA FONCTION
Récupération des loyers impayés et aide à l'apurement des dettes des locataires. ***Suivi des infractions au bail (inoccupation, sur-occupation, sous-location …)*** ***Le service contentieux fait partie du service locatif. A ce titre, il participe aux permanences administratives.***

EXIGENCES DE LA FONCTION	
Niveau de formation	▪ Enseignement secondaire supérieur
Connaissances spécifiques	▪ Maitrise de la suite Office (Word, Excel, Outlook)
Compétences requises	▪ Compétences organisationnelles, esprit de synthèse, capacités rédactionnelles.
Compétences génériques	▪ Autonomie, sens de l'organisation, rigueur, méthode de travail et respect des procédures ; ▪ Capacité à travailler en équipe, bon relationnel ; ▪ Capacité à expliquer aux locataires en défaut (de paiement) le pourquoi de la procédure (dette) de manière didactique ; ▪ Bon sens, bonne présentation, respect de la vie privée, diplomatie, remise en question.

RESPONSABILITES	DESCRIPTION
Suivi du paiement des loyers Et autres charges et frais	1. Vérification des situations des locataires ; 2. Procédures de suivi du contentieux ; courriers, appels, sms, visites, mise en demeure, renon…
Recouvrement de dettes	3. Visites domiciliaires aux locataires en défaut de paiement 4. Proposition de plans d'apurement ; 5. Contacts avec les CPAS ou médiateurs de la personne ou autres services sociaux internes ou externes ;

Dossiers Avocats	6. Préparation des dossiers « avocat » ; 7. Transmettre les dossiers à l'avocat en vue de débuter la procédure judiciaire de récupération de loyers et/ou la résiliation du bail ; 8. Représentation de la société près le Tribunal avec l'avocat ; 9. Vérification des accords pris au Tribunal et suivi de ceux-ci aux services concernés (technique, administratif, compta, social…) ; 10. Présence aux expulsions
Huissier	Contact avec les huissiers, programmation des expulsions.
Rapports du service	Etablir les tableaux de suivi des dossiers locataires au contentieux ; Etablir les tableaux de suivi des procédures judiciaires ; Etablir les tableaux de suivi du contentieux pour l'Organe d'Administration.

LIMITES DE RESPONSABILITES	DESCRIPTION
Ressources Humaines	Collaboration avec les services concernés par les problématiques rencontrées, que ce soit au niveau technique, administratif, social ou comptable.
Organisation	Voir procédure du suivi du Contentieux

Réseau d'interaction

INPUT EXTERNE	ORGANISATION INTERNE	OUTPUT EXTERNE
	Supérieur(s) hiérarchique(s) ▪ Directrice Gérante ▪ Coordinatrice administrative	
Acteurs externes donnant des informations dans l'exercice de la fonction	**Service contentieux**	Acteurs externes recevant des informations issues de l'exercice de la fonction

▪ Locataires ▪ Les CPAS ▪ L'avocat ▪ L'huissier ▪ Les médiateurs ▪ Les administrateurs des biens ▪ La police (via Les agents de quartier) ▪ Les administrations communales	Fonctions supervisées : / Interaction avec : ▪ Le service locatif (administratif et comptable) ▪ Le service technique ▪ Le service social	▪ Locataires ▪ Les CPAS ▪ L'avocat ▪ L'huissier ▪ Les médiateurs ▪ Les administrateurs des biens ▪ La police (via Les agents de quartier) ▪ Les administrations communales

COORDINATION

Le service contentieux suivi locatif est sous l'autorité hiérarchique de la Coordinatrice administrative et financière et de la Directrice Gérante à laquelle il répond de ses actes.

Il participe à la réunion suivante :

- Réunions mensuelles du suivi du contentieux
- Réunions de préparation du comité d'attribution
- Réunions suivi services contentieux et social
- Coordination administrative

CRITERES D'EVALUATION

Le service contentieux est évalué, une fois par an, par la coordinatrice administrative et financière sur les critères suivants :

- L'ambiance générale de travail
- L'efficacité du travail dans le cadre des fonctions qui lui sont assignées
- Le respect des délais dans la réalisation des activités
- La qualité du travail effectué
- La pertinence des informations communiquées
- La prise d'initiative et les propositions apportées pour améliorer le fonctionnement du service
- L'implication dans les activités et la vie de la société
- Adaptation : gestion de l'urgence et des situations difficiles

- Acquis et développement des connaissances
- Intérêt pour la fonction